

SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL ENI NETWORKS, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL ENI NETWORKS
OBJETO DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET
NÚMERO DE REGISTRO 027-2017
FECHA DE REGISTRO 23/01/2017

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO FET085821AU-107244
VIGENCIA 21/09/2025
NATURALEZA ACCESO A INTERNET



Ciudad de México, a 23 de enero de 2017

C. MIGUEL ÁNGEL FERNÁNDEZ SÁNCHEZ
REPRESENTANTE LEGAL DE ENI NETWORKS, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET**, presentado por el proveedor **ENI NETWORKS, S.A. DE C.V.**, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 Sextus fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 027-2017 de fecha 23 de enero de 2017.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de internet multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:



ORDEN DE SERVICIO

ID DEL PROYECTO

ASESOR:

ORDEN DE SERVICIO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET CELEBRADO ENTRE ENI NETWORKS S.A. DE C.V. (ENI NETWORKS) Y (EL CLIENTE), BAJO LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES:

DATOS DEL CLIENTE
NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL:
RFC:
TIPO DE IDENTIFICACIÓN:
GIRO DE EMPRESA:
NOMBRE DEL CONTACTO:
TELÉFONO DEL CONTACTO:



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

DIRECCIÓN FISCAL DEL CLIENTE (FACTURACIÓN)	
CALLE Y NÚMERO:	
COLONIA:	
MUNICIPIO:	
CIUDAD Y ESTADO:	
CÓDIGO POSTAL:	
CORREO(S) PARA ENVÍO:	
DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN	
ID SITIO	1
NOMBRE DEL SITIO:	
CALLE Y NÚMERO	
COLONIA:	
MUNICIPIO:	
CIUDAD Y ESTADO:	
CÓDIGO POSTAL:	Coordenadas:
FECHA CONTRATACION:	FECHA INSTALACIÓN: MAÑANA <input type="checkbox"/> TARDE <input type="checkbox"/> NOCHE <input type="checkbox"/>
REFERENCIA DE UBICACIÓN:	

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS	
NOMBRE DE (LOS) PRODUCTO(S) O SERVICIO(S):	ENI LINK
INTERNET:	RESIDENCIAL
ANCHO DE BANDA:	Mbps
RENTA MENSUAL:	\$
FOLIO IFT:	

EQUIPAMIENTO		
ANTENA:	MARCA:	MODELO:
RUTEADOR:	MARCA:	MODELO:

El equipo instalado en el domicilio del Cliente cuenta con garantía del fabricante. En caso de falla por causas imputables a ENI Networks, éste proporcionará un equipo sustituto.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

NOTA 1: LAS PARTES FIRMANTES DEL CONTRATO AL QUE SE AGREGA LA PRESENTE ORDEN DE SERVICIO, FORMANDO PARTE ÍNTEGRA DEL MISMO, SE OBLIGAN EN LOS MISMOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS EN EL CONTRATO, RESPECTO DE LOS SERVICIOS QUE AQUÍ SE DETALLAN.

NOTA 2: ESTOS PRECIOS INCLUYEN EL I.V.A.

NOTA 3: ESTOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A FACTIBILIDAD TÉCNICA EN SITIO, ES DECIR, EL PERSONAL DE ENI NETWORKS REALIZARÁ LOS LEVANTAMIENTOS Y ESTUDIOS PARA DETERMINAR SI ES POSIBLE LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS. EN CASO DE QUE EL ESTUDIO DE FACTIBILIDAD ARROJE QUE ENI NETWORKS NECESITA REALIZAR ADECUACIONES INTERNAS EN LOS SITIOS, EL CLIENTE Y ENI NETWORKS ACORDARÁN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES RELACIONADOS CON LOS COSTOS Y GASTOS QUE GENEREN LOS MENCIONADOS TRABAJOS EN CADA SITIO.

En caso de que el Cliente autorice mediante su firma, ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. por medio de sus empleados facultados podrá llevar a cabo investigaciones sobre el comportamiento crediticio del Cliente, ante una sociedad de información crediticia. Así mismo, en caso de que el Cliente lo autorice, por este medio declara que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. hará de tal información y de que ésta podrá realizar consultas periódicas sobre el historial del Cliente, consintiendo que ésta autorización se encuentre vigente por un período de 3 años contados a partir de su expedición y en todo caso durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica. En caso de que el Cliente así lo autorice, declara y acepta que está consciente que este documento quedará bajo propiedad de ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. y/o Sociedad de Información Crediticia consultada para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para regular a las sociedades de información crediticia.

AUTORIZO: _____

NO AUTORIZO _____

EQUIPO

EL CLIENTE recibe EL EQUIPO en COMODATO para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones y se obliga a la guarda y custodia del mismo en los términos de la Cláusula Octava del presente Contrato. En caso que EL CLIENTE notifique la terminación del servicio, deberá devolver EL EQUIPO dado en COMODATO, en su caso, en adecuadas condiciones a juicio de EL PRESTADOR salvo el desgaste natural del mismo. EL CLIENTE deberá permitir que el personal técnico de EL PRESTADOR realice la desinstalación de EL EQUIPO en un plazo de tres días naturales contados a partir de la fecha de terminación del contrato.

NOTIFICACIONES DE ESTADO DE CUENTA

En caso que EL CLIENTE así lo autorice, ENI NETWORKS notificará los estados de cuenta correspondientes a la prestación del servicio con la periodicidad establecida en el Contrato, al correo electrónico establecido en el apartado de "Dirección Fiscal del Cliente" de esta Orden de Servicio.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

Si Autorizo _____
(Firma)

No Autorizo _____
(Firma)

En caso que así sea autorizado por EL CLIENTE, ENI NETWORKS podrá utilizar la información del cliente con fines mercadotécnicos o publicitarios; para transferirla a terceros; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios.

Si Autorizo _____
(Firma)

No Autorizo _____
(Firma)

Se firma la presente Orden de Servicio en la Ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ de 20__.

Por ENI NETWORKS

Por Cliente

Nombre:

Nombre:



enithingconnected

CONTRATO DE SERVICIOS ENI Networks

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR" Y POR OTRA PARTE PERSONA FÍSICA Y/O MORAL CUYO NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL, DOMICILIO Y DATOS GENERALES SE ENCUENTRAN ESTABLECIDOS EN LA ORDEN DE SERVICIO INCORPORADA AL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

1. Declara EL PRESTADOR que es una sociedad mercantil legalmente constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes ENE150306C83 y que es titular de la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones expedida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
2. Que señala como su domicilio para los efectos del presente contrato el ubicado en Cerro Mesontepec No. 81, Colonia Colinas del Cimatarío, Santiago de Querétaro, Querétaro, C.P. 76085.
3. Que es su voluntad obligarse en los términos del presente contrato.
4. Declara EL CLIENTE que es una persona física (o) moral según se detalle en la ORDEN DE SERVICIO con plena capacidad de ejercicio para obligarse en los términos del presente Contrato y que en caso de ser persona moral, su representante legal cuenta con todas las facultades para obligarse en los términos de este instrumento, mismas que no le han sido revocadas o limitadas de manera alguna.
5. Que mediante la suscripción de la ORDEN DE SERVICIO que forma parte del presente contrato declara que todos los datos asentados en la misma son verdaderos.
6. Que señala como su domicilio para los efectos del presente contrato el especificado en la ORDEN DE



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

SERVICIO.

7. Que es su voluntad obligarse en los términos del presente contrato.

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES.

Para efectos del presente contrato, se relacionan los siguientes términos, así como sus correspondientes significados, que serán aplicados indistintamente en singular o en plural:

BONIFICACIÓN: Es la retribución que realiza EL PRESTADOR a favor de EL CLIENTE del 20% (Veinte por ciento) del período que se dejó de prestar el servicio, o bien por no ser prestado en la forma y términos convenidos o por el monto de un cargo indebido.

COMPENSACIÓN: Es la retribución que realiza EL PRESTADOR a favor de EL CLIENTE por alguna falla, interrupción del servicio o cargo indebido imputable a EL PRESTADOR que consiste en descontar o reembolsar la parte proporcional del servicio que se dejó de prestar en la siguiente factura bajo los términos y condiciones del presente contrato.

EQUIPO: Se refiere a los dispositivos y accesorios propiedad de ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. que son necesarios para el funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones que serán prestados conforme al presente contrato, tales como routers, cableado, antenas, y en general todo aquello que sea suministrado, proporcionado y/o instalado por "EL PRESTADOR" dependiendo el tipo de servicio contratado.

CLIENTE: Se refiere al beneficiario de los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato y que se encuentra designado en la ORDEN DE SERVICIO.

COMODATO: Es el acto por medio del cual EL CLIENTE recibe EL EQUIPO en carácter de préstamo para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones y se obliga a la guarda y custodia del mismo en los términos del presente Contrato.

ESTADO DE CUENTA: Es el documento informativo que EL PRESTADOR enviará a EL CLIENTE con al menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de pago, que contendrá de forma detallada la siguiente información: (1) Importe de las rentas con su periodo de cobro; (2) El saldo anterior; (3) Los pagos realizados en el mes que corresponda; (4) La fecha límite de pago; (5) El total a pagar; (6) Detalle de cargos extra, en caso de que los hubiera; (6) Descuentos por servicios; (7) Compensaciones en caso de que las hubiera.

ORDEN DE SERVICIO: Es el documento que firma EL CLIENTE en donde se establecen los datos generales del mismo, el tipo de servicio que contrata y la fecha de contratación.

PRESTADOR: Se refiere a ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. quien cuenta con la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones expedida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y que prestará los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato.

RECLAMACIÓN: Es el acto por virtud del cual EL CLIENTE notifica a EL PRESTADOR alguna falla o interrupción del servicio, así como alguna objeción a los cargos realizados.

TARIFAS: Es la descripción de los costos de cada uno de los servicios prestados por EL PRESTADOR, que se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en la página www.ift.org.mx y que son publicadas por EL PRESTADOR en su página de internet www.eninetworks.com.

SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO. Por medio del presente contrato EL PRESTADOR presta a favor de EL CLIENTE los servicios de internet especificados en la ORDEN DE SERVICIO, mismos que serán prestados durante las (24) veinticuatro horas, los (365) trescientos sesenta y cinco días del año. Los servicios iniciarán en un plazo que no excederá de (3) tres días contados a partir de la fecha de instalación de EL EQUIPO. Los servicios materia del presente contrato, serán prestados en forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad establecidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

La ORDEN DE SERVICIO especificará los servicios contratados. Los servicios prestados y las condiciones comerciales que se establecen en el presente Contrato, los planes y paquetes de los servicios de telecomunicaciones, las áreas o regiones geográficas con cobertura podrán ser consultados adicionalmente por EL CLIENTE en la página de internet www.eninetworks.com independientemente de que estos sean difundidos por otros medios. De igual manera, EL PRESTADOR se obliga a proveer los servicios objeto de este contrato conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

Los servicios deberán prestarse a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria. El PRESTADOR será el único responsable por la prestación de los servicios frente a EL CLIENTE. De igual manera EL PRESTADOR no podrá obligar a EL CLIENTE a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el servicio materia del presente Contrato, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

TERCERA. PAGO DEL SERVICIO. EL CLIENTE se obliga a pagar a favor de EL PRESTADOR como contraprestación al servicio prestado la renta mensual, o bien los cobros por evento según los conceptos contratados de conformidad con la ORDEN DE SERVICIO, los consumos adicionales que en su caso hayan sido realizados por EL CLIENTE, conforme a las TARIFAS vigentes, mismas que se encuentran publicadas en la página de internet www.eninetworks.com de EL PRESTADOR, todo lo anterior en términos de los planes de contratación y características indicadas en la ORDEN DE SERVICIO.

EL PRESTADOR deberá facturar a EL CLIENTE el importe por el consumo de los servicios contratados, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los servicios utilizados. EL CLIENTE podrá efectuar el pago de su Estado de Cuenta o Factura en bancos y establecimientos comerciales con los cuales EL PRESTADOR haya celebrado previamente convenio para tales efectos, mismos que aparecerán en su ESTADO DE CUENTA y que será enviado al domicilio de EL CLIENTE o al correo electrónico proporcionado por él siempre y cuando el consumidor así lo autorice, y que de igual manera podrán ser consultados en la página de internet, así como con cargo a su tarjeta de crédito o débito mediante la autorización previa y expresa del cliente, ingresando los datos de su tarjeta de manera segura en su página de Internet. En caso de que la fecha límite de pago corresponda a un día inhábil, se recorrerá al siguiente día hábil.

Por su parte, en caso que así lo autorice EL CLIENTE, EL PRESTADOR enviará mensualmente al correo electrónico indicado por EL CLIENTE en la ORDEN DE SERVICIO un ESTADO DE CUENTA que contendrá toda la información relacionada con el uso de los servicios que tiene contratados, al menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha límite de pago. Posterior al pago del monto total indicado en el ESTADO DE CUENTA por parte de EL CLIENTE, EL PRESTADOR emitirá la o las factura(s) correspondiente(s) con los requisitos fiscales que establezca la legislación vigente, misma(s) que estará(n) a disposición de EL CLIENTE en las oficinas de EL PRESTADOR y que podrá(n) ser descargada(s) por EL CLIENTE en la página de internet de EL PRESTADOR. EL PRESTADOR iniciará el cobro de los servicios desde el momento en que se inicie la prestación de los mismos. EL PRESTADOR podrá actualizar el monto de la TARIFA de los servicios prestados cumpliendo los requisitos legales vigentes en caso de aplicar, mismos que deberán estar previamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y bastando una notificación con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación, pudiendo ser por escrito, a través del correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE en caso de autorizarlo. En caso que EL CLIENTE no esté de acuerdo en la actualización del monto de la TARIFA, podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que EL PRESTADOR no lo cumpla, podrá dar por terminado el mismo sin responsabilidad ni penalización aplicable dentro de los 15 (quince) días siguientes a que entren en vigor las modificaciones. En el supuesto de que EL CLIENTE requiera servicios adicionales o alguna modificación a los servicios contratados, éstos serán cobrados desde el momento de que los mismos se pongan a disposición de EL CLIENTE. EL CLIENTE tendrá la obligación de realizar el pago de los servicios contratados a más tardar en la fecha límite establecida en el ESTADO DE CUENTA.

CUARTA. SERVICIOS ADICIONALES. EL CLIENTE podrá solicitar a EL PRESTADOR la prestación de servicios adicionales a los especificados en la ORDEN DE SERVICIO, mismos que se documentarán en una ORDEN DE SERVICIO adicional, o en su caso, podrán ser contratados por EL CLIENTE a través de la página de internet de EL PRESTADOR, siempre y cuando se encuentre al corriente del pago de la contraprestación pactada, que exista disponibilidad del servicio, factibilidades técnicas para su funcionamiento y que realice el pago de las TARIFAS aplicables. EL PRESTADOR podrá ofrecer cada servicio adicional o producto por separado. EL CLIENTE podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales siempre y cuando sea solicitado mediante los medios autorizados en el presente contrato y EL PRESTADOR tendrá un plazo de cinco días naturales contados a partir de dicha solicitud para cancelarlos. La cancelación de los servicios adicionales no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados. EL PRESTADOR no podrá obligar a EL CLIENTE a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

prestación de los servicios de telecomunicaciones. El PRESTADOR en todo momento podrá ofrecer a EL CLIENTE planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes.

QUINTA. VARIACIONES AL CONTRATO. EL CLIENTE podrá solicitar a EL PRESTADOR variaciones al servicio contratado, siempre y cuando se haya facturado por lo menos una mensualidad del servicio originalmente contratado, se encuentre al corriente del pago de la contraprestación pactada, que exista disponibilidad del servicio y factibilidades técnicas para su funcionamiento y que realice el pago de la TARIFA aplicable. En cualquier caso, la prestación del servicio de EL PRESTADOR dependerá de la existencia de la infraestructura necesaria y las facilidades técnicas requeridas en el domicilio de EL CLIENTE. En el supuesto de que EL PRESTADOR realice alguna modificación a cualquiera de las condiciones contratadas, se obliga notificar a EL CLIENTE por los medios convenidos a fin de que éste quede debidamente informado, con una antelación de 15 días naturales por lo mínimo, a que entren en vigor dichas modificaciones, en su domicilio, a través de su estado de cuenta, correo electrónico previa autorización o cualquier otra forma que EL PRESTADOR implemente para ello. En caso que EL CLIENTE no esté conforme con la modificación a las condiciones, tendrá derecho a exigir el cumplimiento forzoso del contrato y en caso que el PRESTADOR no cumpla con lo anterior, EL CLIENTE podrá rescindir el contrato sin responsabilidad de su parte. Ambas partes están de acuerdo que el presente Contrato sólo podrá ser sustituido en su integridad por otro contrato, previo acuerdo entre las partes. En este caso EL CLIENTE deberá dar su consentimiento por medios electrónicos.

SEXTA. VIGENCIA. El presente contrato será de vigencia indefinida. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato con una simple notificación por escrito a la otra con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha de conclusión. EL CLIENTE estará obligado al pago de todos los consumos realizados hasta el día de terminación del contrato y a devolver EL EQUIPO en los términos establecidos en la presente cláusula. En caso que EL CLIENTE notifique la terminación del servicio, deberá devolver EL EQUIPO dado en COMODATO, en adecuadas condiciones salvo el desgaste natural del mismo. EL CLIENTE deberá permitir que el personal técnico de EL PRESTADOR realice la desinstalación de EL EQUIPO en un plazo de tres días naturales contados a partir de la fecha de terminación del contrato. EL CLIENTE tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento, lo cual podrá realizar a través de los medios establecidos en el presente Contrato o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones.

SÉPTIMA. MANTENIMIENTO DEL EQUIPO: EL PRESTADOR tendrá en todo momento la obligación de realizar la instalación y el mantenimiento de EL EQUIPO y accesorios necesarios para la prestación del servicio. La fecha, lugar y hora en la que se realizará la instalación será acordada por EL CLIENTE y EL PRESTADOR y se establecerá en la ORDEN DE SERVICIO. Por su parte EL CLIENTE deberá prestar todo el apoyo necesario al personal de EL PRESTADOR a fin de realizar la instalación correspondiente en su domicilio, así como permitir el acceso a dicho personal para el caso de supervisar el correcto funcionamiento de EL EQUIPO, el mantenimiento del mismo, y de cualquier cuestión técnica. Ambas partes están conformes en que EL PRESTADOR no será responsable por cualquier desperfecto que pudiera llegar a presentarse en EL EQUIPO instalado, o en la prestación del servicio, por una indebida instalación eléctrica en el domicilio de EL CLIENTE, o por fallas o defectos en cualquier dispositivo ajeno a la instalación realizada por EL PRESTADOR, por la instalación de algún equipo que realice interferencia en la prestación del servicio o por condiciones físicas y de mantenimiento del lugar donde se encuentren las instalaciones de EL EQUIPO que generen dicho desperfecto. Ambas partes están de acuerdo en que EL CLIENTE no podrá por sí mismo o a través de algún tercero ajeno realizar cambios de ubicación de EL EQUIPO instalado por EL PRESTADOR. EL CLIENTE podrá solicitar a EL PRESTADOR realizar esta actividad siempre y cuando realice el pago de la TARIFA correspondiente por tal servicio, conforme a las TARIFAS aplicables.

Adicionalmente EL CLIENTE reconoce que EL PRESTADOR es propietario de EL EQUIPO, así como del cableado y accesorios necesarios para la prestación del servicio, estando impedido EL CLIENTE para manipularlos ni utilizarlos para fines distintos a los establecidos en el presente contrato. De igual manera se informa a EL CLIENTE que EL EQUIPO cuenta con la garantía del fabricante en caso de falla. EL PRESTADOR suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado, por el periodo que dure la revisión y reparación del EQUIPO al aplicar la garantía, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione a EL CLIENTE un equipo terminal de telecomunicaciones sustituto de las mismas características. En caso que la falla en el EQUIPO sea originada por causas imputables a EL CLIENTE, éste deberá hacerse cargo de los costos



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

de reparación.

OCTAVA. EQUIPO DADO EN COMODATO. EL PRESTADOR otorgará en comodato EL EQUIPO que se describe en la ORDEN DE SERVICIO. EL CLIENTE podrá constatar el funcionamiento del mismo y en caso que el EQUIPO no se encuentre en adecuadas condiciones de funcionamiento, EL PRESTADOR tendrá que reponerlo, no pudiendo hacer cargos de servicio hasta en tanto EL EQUIPO funcione adecuadamente. Recibido el EQUIPO por EL CLIENTE, se entenderá recibido en perfectas condiciones de funcionamiento, reconociendo EL CLIENTE que el EQUIPO es propiedad de EL PRESTADOR y que no podrá ser utilizado para fines diversos a los establecidos en el presente contrato. EL CLIENTE en su carácter de comodatario y en términos del artículo 2502 del Código Civil Federal tendrá la obligación de poner toda la diligencia en el cuidado de EL EQUIPO siendo responsable de cualquier deterioro que el mismo sufra por su culpa o negligencia. Al concluir el contrato por cualquier circunstancia, EL CLIENTE tendrá la obligación de devolver EL EQUIPO a satisfacción de EL PRESTADOR en buenas condiciones, únicamente con el desgaste natural del uso de EL EQUIPO. De igual manera al término del contrato por cualquier circunstancia, EL CLIENTE se obliga a dar pleno acceso al personal técnico de EL PRESTADOR a fin de realizar la desinstalación de EL EQUIPO, quienes acudirán en días y horas hábiles agendados con EL CLIENTE y acreditarán su personalidad mediante credenciales expedidas por EL PRESTADOR.

En el supuesto de que EL CLIENTE genere algún deterioro, daño o pierda EL EQUIPO por cualquier circunstancia, además de tener la obligación de pagar a EL PRESTADOR el mismo, deberá solicitar bajo su costo la instalación de EL EQUIPO conforme a las TARIFAS vigentes para continuar gozando del servicio; lo anterior no será aplicable en caso de robo del EQUIPO siempre y cuando EL CLIENTE acredite dicha situación con la denuncia correspondiente ante las Autoridades Competentes a más tardar 15 (quince) días posteriores al hecho

NOVENA. - LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES. Ambas partes reconocen que EL PRESTADOR únicamente pone a disposición de EL CLIENTE los servicios de telecomunicaciones contratados conforme al presente contrato, sin tener participación o injerencia alguna en las comunicaciones realizadas, transmitidas o recibidas por EL CLIENTE, por lo cual EL CLIENTE por este medio manifiesta que todas las actividades que realizará mediante el uso de los servicios de telecomunicaciones serán legales y que es totalmente responsable del contenido, información, transmisión y cualquier tipo de comunicación originada o recibida a través de los servicios de telecomunicaciones y por tanto EL CLIENTE será el único responsable respecto del uso que le de a los servicios materia del presente contrato, del contenido descargado, de las actividades realizadas y de las páginas consultadas. Adicionalmente EL CLIENTE acepta expresamente que la prestación de los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato no le otorga derecho alguno para comercializar a su vez cualquiera de estos servicios a favor de algún tercero, incluyendo sin limitar la reventa, la subcontratación, el arrendamiento, la retransmisión o cualquier actividad similar, teniendo responsabilidad EL CLIENTE de responder de cualquier daño ocasionado a EL PRESTADOR con motivo del incumplimiento a esta cláusula. De igual manera EL CLIENTE acepta que la responsabilidad de EL PRESTADOR se limita a la prestación del servicio de telecomunicaciones en los términos del presente contrato, pero que el cuidado y protección de toda la información y datos generados o recibidos por EL CLIENTE mediante el servicio de telecomunicaciones es su responsabilidad, por lo cual EL CLIENTE se obliga a adoptar todas las medidas que fueren necesarias para preservar la información generada o recibida mediante el uso del servicio de telecomunicaciones liberando a EL PRESTADOR de cualquier pérdida o menoscabo de dicha información o cualquier daño o perjuicio ocasionado como consecuencia de dicha pérdida o menoscabo de información aunque se haya suscitado con motivo de fallas en el servicio. De igual suerte ambas partes están de acuerdo que EL PRESTADOR no será responsable de cualquier daño o perjuicio sufrido por EL CLIENTE con motivo de virus o software malicioso, o ataques de piratas informáticos, o cualquier cuestión similar que pueda generar daños a los equipos o información propiedad de EL CLIENTE.

DÉCIMA. OBJECCIÓN DE CARGOS. EL CLIENTE tendrá la obligación de revisar los cargos detallados en el ESTADO DE CUENTA y en caso que lo considere procedente tendrá la facultad de objetar cualquier concepto no reconocido, para lo cual tendrá que presentar su RECLAMACIÓN con anterioridad a la fecha límite de pago establecido en el ESTADO DE CUENTA. EL PRESTADOR tendrá diez días naturales para realizar las investigaciones procedentes y determinar si es procedente la RECLAMACIÓN. En caso de que cualquier



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

RECLAMACIÓN se reciba con posterioridad al término indicado, la misma no será procedente pudiendo EL CLIENTE realizar su RECLAMACIÓN ante PROFECO dentro del plazo de un año. En caso de que la RECLAMACIÓN sea procedente, EL PRESTADOR acreditará el importe pagado por EL CLIENTE en la siguiente factura más el pago de la BONIFICACIÓN APLICABLE. En caso que EL CLIENTE desee terminar el contrato en dicho momento, EL PRESTADOR, en caso que sea aplicable la RECLAMACIÓN conforme a esta cláusula, deberá devolver a EL CLIENTE el cargo correspondiente así como la BONIFICACIÓN aplicable en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de terminación del contrato por el medio en el que EL CLIENTE realizó el pago, o en la sucursal correspondiente. Ambas partes están de acuerdo en que la presentación de una RECLAMACIÓN no exime a EL CLIENTE de hacer el pago total del monto establecido en el ESTADO DE CUENTA antes de su vencimiento.

DÉCIMA PRIMERA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

EL PRESTADOR tendrá la facultad de suspender el servicio de telecomunicaciones sin necesidad de notificación previa en los casos siguientes: (i) En el supuesto en que EL CLIENTE no haya realizado el pago total de los servicios contratados en la fecha de vencimiento. (ii) En caso de que EL CLIENTE instale equipos o accesorios que no se encuentren debidamente homologados y/o aprobados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones; (iii) En caso que EL CLIENTE impida u obstaculice a EL PRESTADOR de cualquier manera realizar labores de mantenimiento o reparación de EL EQUIPO proporcionado para prestar el servicio; (iv) Por proporcionar EL CLIENTE datos imprecisos en el Contrato; (v) En caso de que EL CLIENTE mediante el uso del servicio realice alguna actividad ilegal o que de alguna manera pueda desprestigiar a EL PRESTADOR o su actividad comercial al poder ser relacionado de cualquier forma, aunque sea indirectamente, con dicha actividad; (vi) En caso de que EL CLIENTE comercialice, arriende, o preste los servicios de telecomunicaciones materia del presente contrato; (vii) En caso de que EL CLIENTE manipule de cualquier manera EL EQUIPO instalado; (viii) Por orden judicial o emitida por cualquier autoridad. (ix) En caso de que EL CLIENTE incumpla con cualquiera de las obligaciones adquiridas por virtud de este Contrato.

En caso que se haya suspendido el servicio por cualquier circunstancia y que sea procedente la reactivación del mismo, el servicio será reactivado dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes y EL CLIENTE deberá realizar el pago de la TARIFA de reconexión que sea aplicable.

DÉCIMA SEGUNDA: INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. En el supuesto de que existan fallas en los servicios de telecomunicaciones prestados por causas imputables a EL PRESTADOR, o que por cualquier circunstancia no sea posible prestar los servicios en los términos convenidos, incluyendo caso fortuito y de fuerza mayor, durante un tiempo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas después de haber sido reportado, EL PRESTADOR compensará a EL CLIENTE la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción, y aplicará la bonificación del 20% (veinte por ciento) del periodo que dejó de prestar el servicio, o bien por no ser prestado en la forma y términos convenidos o por el monto de un cargo indebido. Para que este beneficio pueda ser aplicable, siempre y cuando no sean fallas generalizadas, EL CLIENTE deberá reportar la falla en el servicio telefónicamente, por correo electrónico o acudiendo a las oficinas de EL PRESTADOR y proporcionar la siguiente información: (i) Identificador del Servicio; (ii) Domicilio en donde se ubica el Servicio; (iii) Nombre completo de la persona que realiza el reporte y del contacto para el seguimiento a la atención del reporte; (iv) Descripción de la falla. EL PRESTADOR le asignará AL CLIENTE un número de reporte, mismo que será necesario para acreditar la fecha, hora y duración de la interrupción del Servicio. EL PRESTADOR investigará las causas de la interrupción del Servicio, y en caso de que ésta sea atribuible al PRESTADOR, se lo notificará a EL CLIENTE y se realizará la bonificación en el siguiente periodo de facturación. Ambas partes están conformes en que no procederá la BONIFICACIÓN cuando la interrupción del servicio sea generada por el mantenimiento normal de EL EQUIPO. EL EQUIPO cuenta con garantía por el tiempo de vigencia del Contrato, misma que se hará efectiva por EL PRESTADOR en caso de ser necesario. EL PRESTADOR deberá suspender el cobro de los Servicios por el periodo que duren las reparaciones. El Servicio seguirá cobrándose si EL PRESTADOR otorga un EQUIPO sustituto, de las mismas características; o bien, si EL CLIENTE sigue haciendo uso del Servicio mediante un EQUIPO propio. Por lo que se refiere al mantenimiento l del Servicio, EL PRESTADOR dará aviso a EL CLIENTE con una anticipación de por lo menos 72 (setenta y dos) horas el día y tiempo estimado para la realización de los trabajos de mantenimiento, lo anterior no será considerado como suspensión o falla del Servicio. Si el trabajo de mantenimiento excede del tiempo señalado en el aviso, EL PRESTADOR deberá



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

BONIFICAR a EL CLIENTE. Asimismo no procederá la BONIFICACIÓN por fallas de energía en las instalaciones de EL CLIENTE; interrupciones del servicio solicitados o producidos por EL CLIENTE; negligencia por parte de EL CLIENTE para el uso de los servicios; interrupciones que ocurran durante cualquier periodo en que EL CLIENTE ha consentido o solicitado un mantenimiento programado, actualizaciones u otros cambios; interrupciones que ocurran durante periodos en los que EL CLIENTE haya optado por no permitir pruebas o reparaciones; mal funcionamiento de equipos proporcionados por EL CLIENTE y no proporcionados por EL PRESTADOR; tiempo de traslado o espera del personal de mantenimiento proporcionado por EL PRESTADOR; actos u omisiones de EL CLIENTE. EL CLIENTE tendrá en todo momento la facultad de cancelar el contrato sin responsabilidad alguna en caso de que EL PRESTADOR no preste los servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos en el presente contrato.

DÉCIMA TERCERA: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. EL PRESTADOR deberá entregar una carta de derechos mínimos a EL CLIENTE al momento de la Contratación, misma que podrá ser enviada al correo electrónico de EL CLIENTE si así lo autoriza. La carta de derechos mínimos estará siempre disponible en la página de internet de EL PRESTADOR. EL PRESTADOR pone a disposición de EL CLIENTE el Centro de Atención a Clientes de conformidad con lo siguiente: EL CLIENTE podrá acudir a las oficinas de EL PRESTADOR, llamar al Centro de Atención a Clientes o a través de la página de Internet de EL PRESTADOR, para solicitar información, realizar cambios o manifestar su inconformidad al respecto de los servicios contratados. La solicitud será turnada al área correspondiente para la aclaración y/o información pertinente. Se pone a disposición de EL CLIENTE el número 01 800 286 9489 disponible de Lunes a Viernes con un horario de 9:00 a 18:00 horas para la atención inmediata de los requerimientos relacionados con: Información de productos y servicios; Contratación de servicios adicionales; Solicitud de cambio o modificaciones al servicio ya contratado; Solicitud de cambio de domicilio del servicio; Solicitud de cambio de ubicación de o los EQUIPOS dentro del domicilio de EL Cliente; Aclaraciones sobre facturación; Solicitar algún método de pago; Realizar un reporte de queja; Solicitud de cancelación del servicio. EL PRESTADOR pone a disposición de EL CLIENTE el número telefónico 01 800 286 9489 del Centro de Operación de Red, en caso de que el servicio presente una falla, mismo que estará disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco días del año) para recibir atención telefónica inmediata sobre los problemas que se le puedan presentar, tales como: No tener acceso al servicio; Problemas relacionados con la calidad del servicio; Problemas relacionados con el o los EQUIPOS proporcionados por EL PRESTADOR.

Los CLIENTES con discapacidad tendrán acceso a los servicios de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con los demás usuarios, y conocerán las condiciones establecidas en el presente contrato, para lo cual podrán contactar a EL PRESTADOR por cualquier medio a efecto de brindar los medios necesarios para informar las condiciones comerciales establecidas en el Contrato.

DÉCIMA CUARTA: CESIÓN DEL CONTRATO. Ambas partes están de acuerdo que EL PRESTADOR podrá ceder el contrato para lo cual bastará notificar por escrito a EL CLIENTE con un plazo de quince días naturales de anticipación a la fecha de la cesión. En caso que EL CLIENTE no esté de acuerdo con la cesión, podrá cancelar el contrato sin penalidad alguna. Por su parte EL CLIENTE podrá ceder el contrato solicitando la autorización de EL PRESTADOR y únicamente estando al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA QUINTA: CAMBIO DE DOMICILIO DEL CLIENTE. En caso de que EL CLIENTE pretenda cambiar de domicilio deberá dar aviso a EL PRESTADOR con 30 (treinta) días naturales de anticipación, indicando el nuevo domicilio y condiciones generales del mismo a fin de que EL PRESTADOR evalúe las condiciones técnicas y viabilidad para prestar los servicios en el nuevo domicilio. En caso que no existan las condiciones técnicas y/o viabilidad para prestar el servicio en el nuevo domicilio el contrato se dará por terminado sin responsabilidad para las partes. En caso que sea procedente el cambio de domicilio, EL CLIENTE deberá pagar las TARIFAS aplicables respecto a la desinstalación e instalación de EL EQUIPO.

DÉCIMA SEXTA: JURISDICCIÓN. En caso de cualquier controversia suscitada con motivo del presente Contrato ambas partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales competentes. Adicionalmente ambas partes señalan a la Procuraduría Federal del Consumidor como Autoridad competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA: MANEJO DE DATOS PERSONALES. EL PRESTADOR se obliga a proteger y guardar



SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES



Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/043/2017
Servicio: INTERNET
Expediente: PFC.H.C.1/311/2016
Registro: 027-2017

confidencialidad respecto de los datos personales además de los patrimoniales y/o sensibles de EL CLIENTE que pudiera tratar derivado del cumplimiento del presente contrato, de conformidad y en cumplimiento con lo establecido en los artículos 14 y 21 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 50 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Será obligación de EL PRESTADOR tratar los datos personales, patrimoniales y/o sensibles a razón de lo establecido en el presente contrato sin obtener algún beneficio propio, derivado del tratamiento de los datos personales proporcionados, así como a no ser transferidos a terceros sin autorización de EL CLIENTE. Así mismo EL PRESTADOR se obliga, a implementar las medidas de seguridad necesarias para el resguardo de la información y que al término del presente contrato, devolverá los datos personales tratados a EL CLIENTE, o bien los suprimirá de todos sus sistemas y archivos en cualquier formato, con el fin de que ésta no sea utilizada por terceros no autorizados por EL CLIENTE o para fines distintos a los establecidos en el presente contrato.

EL CLIENTE tiene el derecho a no recibir llamadas de EL PRESTADOR sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

EL PROVEEDOR para utilizar la información del consumidor con fines mercadotécnicos o publicitarios; para transferirla a terceros; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso del consumidor.

DÉCIMA OCTAVA: REGISTRO DE CONTRATO. En términos de la legislación vigente, el presente contrato se encuentra debidamente inscrito ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor en el Registro Público de Contratos de Adhesión bajo el número **027** de fecha **23** de **enero** de **2017**. El presente contrato sólo podrá ser modificado por acuerdo de las partes, mismo que podrá ser otorgado por medios electrónicos.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en www.profeco.gob.mx/spt_contratos/027_17.pdf y en el siguiente código



En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ de _____.

EL PRESTADOR	EL CLIENTE
ENI NETWORKS, S.A. DE C.V. Representada por:	_____

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

**LCDA. MARÍA LIDIA GARCÍA MÁRQUEZ
DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA
Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

AVVM/FAR

